

老年人专用APP尚未有效触达,字体小、弹窗不易关闭等仍困扰老年人

应对“数字鸿沟”,APP如何更“适老”?

本报记者 杨召奎

在使用智能APP的过程中,老年消费者最常遇到的问题有:字体小,58.1%的受访者遇到过;广告太多,54.8%的受访者遇到过;弹窗不易关闭(40.4%)、界面复杂(39.7%)、不易操作(35%)等问题也较常发生。

今天,中国消费者协会发布《适老化APP消费监督评测项目研究报告》。报告显示,在有关部门大力推进、企业积极参与下,APP适老化改造工作开始让老年消费者受益。然而,虽然86%的老年消费者对老年人专用APP有认知,但其中,44.7%的人表示仅听说过但没使用过,14%的老年消费者既没听说过又没使用过。老年消费者希望老年人专用APP应该更“适老”。

应开展APP适老化改造

中国互联网络信息中心发布的第49次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2021年12月,我国60岁及以上老年网民规模达1.19亿。但由于身体、心理等方面的变化,不少老年人不会使用智能手机,在出行、就医、消费等日常生活中遇到不便,无法充分享受智能化服务带来的便利,老年人面临的“数字鸿沟”问题日益凸显。

APP适老化改造是积极应对人口老龄化的重要举措。2020年,国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》(以下简称《通知》),明确提出推进移动互联网应用(APP)适老化改造。此后,工信部先后出台《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》《关于切实解决老年人运用智能技术困难便利老年人使用智能化产品和服务的通知》《关于进一步抓好互联网应用适老化及无障碍改造专项行动实施工作的通知》等政策,并于2021年1月起实行“互联网应用适老化及无障碍改造专项行动”,首批推动对8大类115家网站、6大类43个APP进行适老化及无障碍改造。据了解,目前,已累计有648家网站和APP通过适老化及无障碍改造和评测。

老年人使用APP仍受困扰

为了帮助老年消费者适应数字时代,持

阅读提示

为应对“数字鸿沟”,近年来,我国加快推动APP适老化改造,多方参与之下,APP适老化改造工作开始让老年消费者受益。但最新报告显示,老年人专用APP尚未有效触达,字体小、广告多、弹窗不易关闭等仍困扰老年人。

续配合有关部门推进适老化供给侧质量的提升,近日,中国消费者协会组织专项调研,对相关企业推进手机APP适老化改造的现状进行了评测调查。

中国消费者协会消费监督部主任张德志介绍称,此次评测调查聚焦社交通信、餐饮购物、导航出行等10个与老年消费者生活关系较为密切的领域,从主流应用商店选取了104款下载量大、用户较多且受众年轻化倾向不明显的APP进行评测,充分代表了不同需求方向的APP产品。

评测调查结果显示,部分APP仍存在内嵌界面不方便检索、适老版本信息不够突出以及适老版本APP知晓度和实际使用率不高等情况。字体小、广告多、弹窗不易关闭等仍困扰老年消费者。

根据调查情况,围绕APP适老化改造的整体方向,老年消费者的偏好从高到低依次是:操作便捷性、功能实用性、保障财产安全、内容真实权威、界面风格、保护隐私安全,表明操作便捷、功能有针对性是多数老年消费者关于APP适老化改造工作的优先期待。

具体到页面设计、操作设计、安全设计等主要方面,老年消费者的主要期待有:一是在页面设计方面偏好大字体、大图标和更简约的界面。二是在操作设计方面偏好简单的操作过程,或者在操作过程中提供引导提示、屏幕朗读等辅助功能。三是在安全性方面希望严格广告(弹窗)管控,在涉及在线支付和获取个人必要信息时加强安全风险提示。

加快重点行业APP适老化进程

“《通知》明确提出推动智能技术便于老年人消费、出行、就医等目标任务,而只有当适老化成果为老年消费者所知、所用时,这样的目标任务才能达成。”张德志表示,本次调研发现,尽管相当一部分APP已

经内嵌适老界面或单独开发了适老版本,但仍存在内嵌界面不方便检索、适老版本信息不够突出以及适老版本APP知晓度和实际使用率不高等情况,表明相关部门可进一步加强APP适老化现有工作成果宣传及推广使用。

此次发布的报告还指出,老年人使用智能手机进行日常出行、购物、休闲等活动时,会产生相应的消费行为,同时面临相应的消费风险,建议加强适老化APP消费监督机制建设,建立和完善跨部门合作机制,综合利用信用监管、“差评”管理等手段,对容易产生消费行为的APP进行重点监管,督促APP开发者和APP下载平台落实责任,充分保护老年消费者权益。

根据此次调查的情况,报告建议以需求为导向,加快重点行业APP适老化改造进程。一是医疗健康方面,通过简化操作流程、加强操作引导等手段,方便老年消费者

“智能化”让办税缴费实现“线对线”

近年来,国家税务总局邯郸市中心分局着力构建智能化缴费系统,通过“云端”服务让办税缴费实现从“面对面”到“线对线”的转变,全力提升纳税人缴费人幸福感、获得感和满意度。

图为邯郸市丛台区税务局正在进行“云端”服务。

本报通讯员 张铭 杨思华 摄

网上挂号、问诊、健康管理。二是养老资讯方面,通过简化界面、剔除无关信息等方式,增强信息推送的精准性。三是生活缴费方面,通过“一键操作”、语音辅助等方式,帮助老年消费者足不出户就能办理日常缴费业务。四是社区服务方面,在联通社区养老服务资源的前提下,通过“一键呼叫”、紧急呼叫等方式,为老年消费者提供及时的社区养老服务。

同时,强化APP个人隐私及财务信息风险监控,加强APP安装和使用全过程的安全监管,APP适老界面或适老版本应禁止广告弹窗及诱导点击、诱导支付情况出现,APP通用界面和通用版本的广告弹窗应易于关闭,支付环节和个人信息获取环节应加强告知与风险提示,并提供撤回操作的自助或人工服务,防止老年人落入消费陷阱。

(本报北京12月8日电)

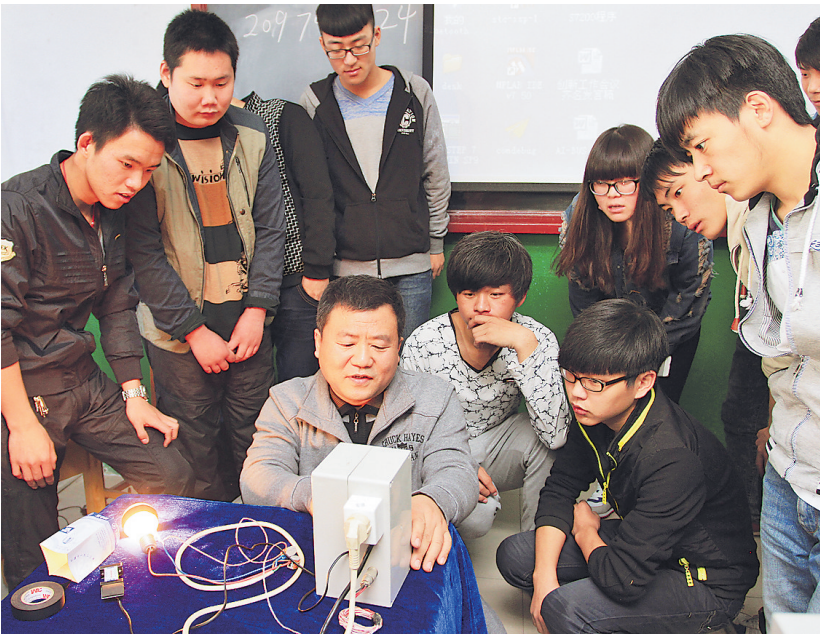


31年坚守与创新 用匠心践行初心

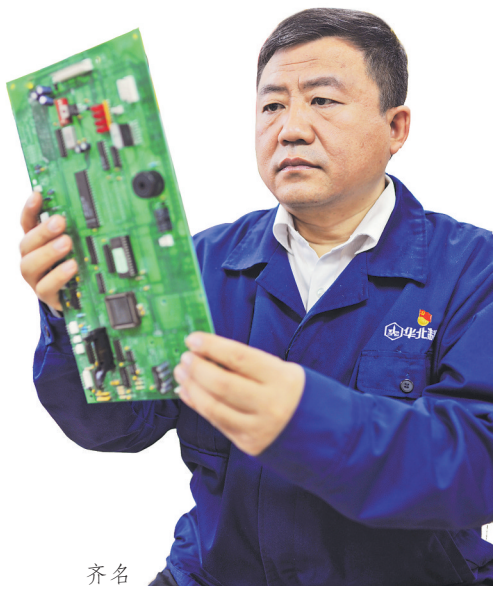
——记党的二十大代表、华药金坦公司首席技师齐名

党的十九大到党的二十大,华药金坦公司首席技师齐名连续两届当选全国党代表。作为过去五年新时代产业工人队伍建设改革的参与者、见证者,五年来,齐名用创新成果服务企业发展,用专业知识助力技能人才培养,用党员先进性带领基层产业工人听党话、感党恩、跟党走,用劳模精神、工匠精神影响、引导青少年价值观念塑造,把实现技能强国的个人梦融入中国梦,在逐梦路上步履铿锵,坚定前行。

——题记



齐名在河北劳动关系职业学院为同学们讲解专业知识。



齐名



齐名和同事在维修自动检重设备

2022年10月13日,载着河北代表团的列车在京广铁路上呼啸而过,党的二十大代表齐名难掩心中的激动,与五年前怀揣着一份责任与荣耀赴京参会相比,此刻,齐名的身上多了一份履职成绩单。

在解决问题中提升创新能力

“每年10项创新成果,创效100万元”,是齐名给自己定下的“硬指标”。多年来,他和组员共完成创新成果213项,其中7项获国家专利授权创造直接经济效益1700多万元,循环经济效益5500多万元。

齐名源源不断的创新成果从何而来?“问题倒逼”,齐名言简意赅,说出了答案。“以前无论哪里坏了,都得干等着国外厂家来修。”谈及创新原由,齐名回忆说,金坦公司全是进口设备,维修成本高、周期长,设备一有“卡脖子”故障,就会严重影响生产。为了把“卡脖子”问题打通、捋顺,齐名开始自学高压系统继电保护校验和低压生产设备维修维护、仪器、仪表校验、自动化生产设备维修维护等方面的技能。凭着“外国人能行,我们为什么不行”的执着,齐名完

成了“1分钱挽回千万元损失”“2000元挽回近百万元费用”的维修任务,创造了一项又一项让国外厂家技术专家都啧啧称赞的技术创新。

一项项耀眼夺目的创新成果背后折射出的是齐名三十年如一日,对待工作精益求精、刻苦钻研的坚持与韧性。

“我们的维修保障工作事无巨细,即使是在处理像线路接头这样的简单小事时,也要一丝不苟,给人留下严谨认真的印象。”即将出发前往北京参加党的二十大的齐名,临行前还在不停地叮嘱徒弟们要始终把一丝不苟、精益求精的精神融入日常工作的每个环节。

在学习共享中提升技术技能

一个人有技术,自己有前途;一群人技术,企业有前途;一代人有技术,国家有前途。齐名时刻不忘总书记的期许和要求,引导身边广大职工群众特别是青年技工走技能成才、技能报国之路。

在经年累月学习中受益良多的齐名愈加体会到:“学习不仅能成就自己,也能增益他人,服务社会。”几年前,齐名就组建了“华

北制药电气仪表维修”QQ群,为各单位电气仪表方面的问题答疑解惑。2021年9月,由华药集团工会牵头,又成立了电钳自动化创新工作室联盟,包括8家兄弟单位的10个创新工作室参与其中,为培养创新型和实用型人才,推广先进适用技术,搭建了平台。在金坦公司内部局域网的共享文件夹里,齐名整理收集的电子系统图、设备图纸和视频等学习资料多达5TB,这些宝贵的学习资料如源头活水般,充盈着这个“开放”的学习课堂。

齐名作为校企合作桥梁,在产教融合上潜心耕耘。他陆续担任多所职业院校的客座教授,并将齐名创新工作室“嫁接”到各个学院,围绕解决实际问题开展实训教学。为了把课讲成“精品”,齐名从一线技术工人实际需要出发,彻夜研究教学大纲,一遍遍打磨课件,亲手制作演示模型,反复试验,确保每一个指令准确、每一步操作流畅。为了讲好课,原本不善言谈,一说话就脸红的齐名开始对着镜头一遍又一遍地演练。五年来,齐名累计教授了“0变配电系统”“电工电子基础知识”“SMART200MCGS”等多门专业课程,录制线上专业课近30节,为近10万人次提供技术技能学习服务。把技能传授给更多人,让齐名成就感满满。

除了职业院校,近年来,齐名每年还受邀走进大中小学,将劳模精神、劳动精神、工匠精神融入学校劳动教育、思政教育、德育教育。他从激发学习兴趣入手,以春风化雨、润物无声的方式,让劳模精神、工匠精神的种子在孩子们心中生根、发芽。

在强化支部建设中履职尽责

齐名不仅以劳模精神点亮自己,作为华药金坦公司保障党支部书记,他用优秀共产党员标准严于律己、身体力行带动他人,让党支部的每一个“细胞”都活跃起来。

金坦公司扩产项目竣工前夕,保障党支部全体党员又一次齐聚大楼前,通报一些情况,认领一批任务。

“当前新大楼主体施工接近尾声,由于厂区路面大修,外围有高压线,锅炉吊装受限,大家都来谈谈想法,出一出主意。”支部

书记齐名开宗明义说出此次主题党日活动目的。

金坦公司新建项目建成投产是华药集团实现做大做强生物药战略目标的关键,是从上到下关注的焦点,意义重大。自项目破土动工开始,每当进入关键时间节点或遇到水电气安装施工上的棘手问题时,保障支部总会积极带领党员突击攻坚,主动将“主题党日”开到项目建设一线,攻坚克难一线。

“我们负责电路线排查,确保安全距离。”电气专项组王亚然率先立下军令状。

“现场安全监督和管理协调交由安全管理部负责。”“没问题,保证完成任务。”安全员胡彦彪应声答道。

杨殿飞作为公司委外管理人员带领大家逐一反复讨论确定吊装顺序,确保安全吊装。

在齐名的带动下,大家你一言我一语,齐心协力、相互配合,吊装方案很快有了眉目,并如期安装到位。

从第一根桩栽下,到主体封顶,再到逐台设备安装测试验收,齐名倍感欣慰,因为他深切地感受到,有困难的地方就有党员,有阻碍的地方就有党支部,随着扩产项目一步步推进,党员的力量愈加凝聚,支部建设的牌子愈发闪亮。

“实施地下水管网改造,减少供水管网损耗,进行双电源改造项目,实现高压双回路供电,解决了困扰公司多年的难题……”年年岁岁,齐名扎根基层一线,带领着保障党支部做着一项项细微工程,完成着一件件具体工作。然而,正是依托党支部这个小小舞台,齐名带动影响着基层党员,勤勤恳恳、创新实干、聚沙为塔,为华药生物药转型发展提供着强有力的保障支撑。

(姜婧 李倩 常青) 广告